

लेंडिंग कार्ट
फायनान्स लिमिटेड

वाजवी आचरण संहिता

पॉलिसी शीर्षक	पॉलिसीचे नाव
पॉलिसी ओनर	ग्राहक सेवा टीम
मूळ जारी तारीख	मे 14, 2015
पुनरावृत्ती तारीख	जून 13, 2024
पुनरावृत्तीची प्रभावी तारीख	जून 13, 2024
पुढील पुनरावलोकन तारीख	जून 13, 2025
पॉलिसी आवृत्ती	14
बाह्य द्वारे तपासलेले कार्यात्मक पैलू सल्लागार	हो / नाही
मंडळ मान्यता	हो
नियामक मार्गदर्शक तत्त्वे/ अधिसूचना/ परिपत्रके	मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) दिशानिर्देश, 2023

स्वाक्षरी प्राधिकरण	पद	तारीख	स्वाक्षरी
मंडळाची मान्यता			
संचालक मंडळ	मंडळाचे सदस्य	जून 13, 2024	
यांनी शिफारस केलेले			
ऑडिट समिती	ऑडिट समितीचे सदस्य	जून 11, 2024	
व्यवस्थापन मान्यता			
श्री. हर्षवर्धन लूनिया	सीईओ आणि एमडी	-	
यांच्याद्वारे पुनरावलोकन केलेले			
श्री. अभिषेक सिंग	चीफ ऑपरेटिंग ऑफिसर	जून 7, 2024	
कु. ममता राणे	अनुपालन	जून 7, 2024	
यांनी तयार केलेले			
कु. अजिता के	कस्टमर सर्व्हिस टीम	जून 5, 2024	

सामग्री सारणी

उद्देश	4
महत्त्वाच्या व्याख्या	4
उद्दिष्ट	4
वचनबद्धता.....	4
कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया.....	5
डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म वरून घेतलेले कर्ज	6
कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती.....	6
कर्जाचे वितरण (अटी व शर्तीमधील बदलांसह).....	6
थकबाकी जमा करणे.....	6
इतर मार्गदर्शक तत्त्वे.....	6
तक्रार निवारण यंत्रणा	7
उद्देश/मुख्य वचनबद्धता.....	7
ग्राहकांच्या शंका / तक्रारी / तक्रारी हाताळण्यासाठी यंत्रणा.....	7
प्रश्न, विनंती आणि तक्रारींची व्याख्या.....	8
ग्राहक संपर्क बिंदू.....	8
ग्राहकांच्या प्रश्नांचे रेकॉर्डिंग आणि व्यवस्थापन	8
पोचपावती आणि संवाद	8
टर्नअराउंड टाइम (टीआयटी)	9
प्रतिसादाची पद्धत	9
देखरेख आणि वाढ	9
दस्तऐवजीकरण आणि अहवाल	9
ऑनलाइन पद्धतीने तक्रार केली.....	10
इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक पद्धतीने केलेली तक्रार	10
केरी हाताळणी फ्लोचार्ट.....	10
अनिवार्य डिस्प्ले आवश्यकता.....	10
वेळ फ्रेम.....	11
सीआयसीसाठी भरपाई फ्रेमवर्क	12
जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन.....	13

उद्देश:

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) ने नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (एनबीएफसीएसएन) वाजवी व्यवहार संहितेवर मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत ज्याद्वारे मास्टर डायरेक्शन-नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनीच्या अध्याय VII द्वारे त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट व्यवहारांसाठी मानके सेट केली जातात. – स्केल आधारित नियमन निर्देश, 2023 (परिपत्रक क्रमांक. RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR. FIN. REC. क्रमांक 45 / 03. 10. 119/2023-24) (वेळोवेळी सुधारित, सुधारित आणि अद्यतनित केल्याप्रमाणे)

लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड (यापुढे 'कंपनी' किंवा 'एलएफएल' म्हणून संदर्भित) ही आरबीआयकडे नोंदणीकृत नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) आहे आणि उपरोक्त मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार खालील योग्य सराव संहिता ('एफपीसी' किंवा 'द) स्वीकारणे आवश्यक आहे. कोड') कंपनीने ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळल्या जाणाऱ्या वाजवी पद्धती/मानकांची तत्त्वे निश्चित करणे. हे ग्राहकांना माहिती प्रदान करते आणि कंपनीने दैनंदिन आधारावर त्यांच्याशी कसे व्यवहार करणे अपेक्षित आहे हे स्पष्ट करते.

ही संहिता सोशल मीडियावर पोस्ट केलेल्या कोणत्याही तक्रारी/चौकशी असलेल्या ग्राहकांसह सर्व ग्राहकांना लागू होते / इतर कोणतेही माध्यम आणि कंपनी आवश्यकतेनुसार सर्व ग्राहकांना खालील प्लॅटफॉर्मवर पोहोचण्यासाठी प्रोत्साहित करते.

महत्त्वाच्या व्याख्या

मंडळ: याचा अर्थ एलएफएलचे संचालक मंडळ असा असावा.

कर्जदार/ग्राहक: याचा अर्थ एलएफएलचे कोणतेही विद्यमान किंवा संभाव्य कर्जदार/ग्राहक असा असावा.

वस्तुनिष्ठ

संहिता खालील उद्देशाने विकसित केली गेली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय पद्धतींची खात्री करणे जेणेकरून त्यांच्याशी निष्पक्ष संबंध वाढवता येतील.
- अधिक पारदर्शकता ग्राहकांना उत्पादनाची चांगली समज आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करते.
- कंपनीवर ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करणे.
- ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी मानके ठरवून चांगल्या, निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवसाय पद्धतींचे अनुसरण करा.
- बाजार शक्तींना, निष्पक्ष स्पर्धेद्वारे, उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहित करा.
- आवश्यक तेथे वसुली आणि अंमलबजावणी कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेनंतर केली जाते.
- न्याय पद्धतींशी संबंधित आरबीआयने विहित केलेल्या लागू नियमांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी.

वचनबद्धता

- एलएफएल नेहमी निष्पक्षपणे, वाजवीपणे वागण्याचा आणि उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींची पूर्तता करण्यासाठी सर्वोत्तम प्रयत्न करेल.
- एलएफएल सर्व संबंधित कायदे, नियमांचे पालन करेल आणि कर्जदारांशी संवाद साधताना प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांची पूर्तता करेल.
- ग्राहकांशी संवाद साधताना, कंपनी स्पष्ट माहिती इंग्रजी किंवा हिंदी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत प्रदान करण्यासाठी आवश्यक असेल ती सर्व पावले उचलेल:
त्याची विविध उत्पादने आणि सेवा.

- i. अटी व शर्ती, व्याजदर/सेवा शुल्क.
- ii. ग्राहकांसाठी उपलब्ध फायदे आणि परिणाम, जर असेल तर.
- iii. शंकांचे निराकरण करण्यासाठी व्यक्तीशी संपर्क साधा, जर काही असेल.

- कोड कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.
- एलएफएल कर्जदारांशी संबंधित माहिती काटेकोरपणे गोपनीय मानेल आणि कायदानुसार आवश्यक असल्यास किंवा कर्जदाराने माफ केल्याशिवाय किंवा परवानगी दिल्याशिवाय कोणतीही माहिती सामायिक करणार नाही.
- एलएफएल त्यांच्या कर्जदारांना त्यांच्या खात्याबद्दल आणि त्यांच्यासाठी उपलब्ध असलेल्या सुविधांबद्दल माहितीच्या अधिकाराची माहिती देण्यासाठी आवश्यक पावले उचलेल.
- कोणत्याही व्यवहारात प्रवेश करण्यापूर्वी एलएफएल तिच्या कर्जदारांना सर्व आर्थिक माहिती जसे की व्याज दर, शुल्क, गणना पद्धत इ. सूचित करेल.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- एलएफएल मुख्यत्वे एमएसएमई विभागामध्ये आपल्या ग्राहकांना व्यवसाय कर्जे ऑफर करते, ज्यामध्ये मध्यम-मोठ्या कॉर्पोरेट क्लायंटच्या तुलनेत कर्जदाराला सहाय्याची आवश्यकता असते जे आर्थिक बाजारपेठेतील व्यवसायात पारंगत आणि सुसज्ज आहेत.
- व्यवसायाच्या सामान्य वाटचालीत एलएफएल आपल्या कर्जदारांना कर्ज मिळवण्यासाठी अवलंबल्या जाणाऱ्या प्रक्रियेबद्दल आणि कार्यपद्धतीबद्दल मार्गदर्शन करण्याचा नेहमीच प्रयत्न करेल.
- एलएफएल च्या 'कर्ज अर्ज / योग्य कागदपत्रे' मध्ये कर्जदाराने सबमिट करणे आवश्यक असलेली/कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व माहिती समाविष्ट असेल. इतर नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी (एनबीएफसीस) द्वारे ऑफर केलेल्या समान अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करणे आणि उपरोक्त तुलनेवर आधारित माहितीपूर्ण निर्णय घेणे कर्जदारास सुलभ करण्यासाठी एलएफएल द्वारे आवश्यक माहिती प्रदान केली जाईल. पुढे, कराराची सामग्री कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत समजावून सांगितली जाते.
- एलएफएल चे 'कर्ज अर्ज / योग्य कागदपत्रे' कर्जदारांनी कर्ज अर्जाच्या फॉर्मसह सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील सूचित करू शकतात.
- कर्जदाराने सबमिट केलेला प्रत्येक कर्ज अर्ज गुणवत्तेवर, सर्व माहितीची छाननी केल्यानंतर, मालमत्तेचे शीर्षक, व्यक्तीची ओळख, अस्तित्व आणि ऑफर केली जाणारी सुरक्षा, हमीसह, जर काही असेल तर याची पडताळणी करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे यांचा स्वतंत्रपणे विचार केला जाईल.
- कर्जदाराची क्रेडिट पात्रता तपासण्यासाठी एलएफएल कर्जदाराची योग्य काळजी घेईल जे कोणत्याही कर्ज अर्जाचा फॉर्म मंजूर किंवा नाकारण्यापूर्वी अर्जाचा निर्णय घेण्याचे एक महत्त्वाचे पॅरामीटर असेल.
- एलएफएल कडे कर्ज मिळवण्यासाठी कर्जदाराला कर्ज अर्ज मिळाल्याची पावती देण्याची यंत्रणा आहे. एलएफएल कर्जदाराला सर्व आवश्यक माहिती पूर्ण मिळाल्याच्या तारखेपासून वाजवी कालावधीत त्याच्या निर्णयाबद्दल सूचित करेल.
- कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे भाषेत असावा.

डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज

- सोर्सिंग एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे (यापुढे एजंट म्हणून संदर्भित) एलएफएलच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.
- एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मना ग्राहकासमोर उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील, एलएफएलचे नाव आणि एलएफएल एजंटचे नाव उघड करतील ज्याच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत.
- मंजूरी दिल्यानंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, मंजूरी पत्र लेटर हेडवर कर्जदाराला जारी केले जाईल
- कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत सर्व कर्जदारांना दिली जाईल.
- एलएफएलद्वारे गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

एलएफएल कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, सवलत/व्याजाचा वार्षिक दर आणि अर्जाची पद्धत यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या मर्यादेची रक्कम स्थानिक भाषेत कर्जदाराला कळवेल. त्याद्वारे आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती एलएफएलच्या रेकॉर्डवर ठेवा.

- उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक व्याजाशी संबंधित कोणतेही कलम कर्ज करारामध्ये ठळकपणे नमूद केले जाईल.
- एलएफएल कर्जदाराने समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत सादर करेल.

कर्जाचे वितरण (अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह)

- त्याच्या प्रकाशित वेबसाइटद्वारे किंवा योग्य असल्यास, एखाद्या ग्राहकासाठी विशिष्ट असल्यास, एलएफएल त्याच्या कर्जदारांना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे मंजूरीच्या अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना देईल, परंतु वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ. एवढ्यापुरते मर्यादित नाही. सवलत/व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य रीतीने केले जातील याची देखील एलएफएल खात्री करेल. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल/वेगवान करण्याचा एलएफएलचा निर्णय संबंधित कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

थकबाकी जमा करणे

- एलएफएल ग्राहकांना त्यांच्या देय रकमेसंबंधी सर्व माहिती प्रदान करेल आणि ते भरण्यासाठी वाजवी वेळ देईल.
- एलएफएल सर्व सिक््युरिटीज सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराला विरुद्ध त्यांच्याकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार मुक्त करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत सिक््युरिटीज राखून ठेवण्यासाठी एलएफएल कोणत्या अटींसह पात्र आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह नोटीस दिली जाईल.
- एलएफएल, त्याच्या हिताचे रक्षण करताना, थकबाकीदार कर्जदारांकडून त्याची थकबाकी वसूल करण्यासाठी वाजवी आणि कायदेशीर उपायांचा अवलंब करेल.
- एलएफएल हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

इतर मार्गदर्शक तत्त्वे

- संबंधित कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय एलएफएलच्या कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने आधी उघड केलेली नाही, जी एलएफएलच्या निदर्शनास येऊ शकते).
- कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा म्हणजे एलएफएलचा आक्षेप, जर असेल तर, सामान्यतः अशा कर्जदाराला कर्जदाराची विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवले जाते. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायदांशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार असेल.
- कर्जदाराच्या थकबाकीच्या वसुलीच्या बाबतीत, एलएफएल अवाजवी छळवणूक करत नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज/देय वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर इत्यादी. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाईल.
- फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर एलएफएल कोणतेही फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंड आकारत नाही, जे सह-बाध्यदार(ते) सह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केले जातात.
- कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांवरून उद्भवणारे विवाद सोडवण्यासाठी कंपनीकडे एक प्रणाली असेल ज्यामध्ये कंपनीच्या या अधिकाऱ्यांच्या एका स्तरावरील अधिकाऱ्याद्वारे अशा तक्रारी ऐकल्या जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हे शाश्वत व्यवसाय वाढीसाठी महत्त्वाचे साधन आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी हा कोणत्याही कॉर्पोरेट घटकातील व्यावसायिक जीवनाचा भाग असतो.

एलएफएल मध्ये, ग्राहक सेवा आणि समाधान हे आमचे मुख्य लक्ष आहे. आमचा विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांना कायम ठेवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे. एलएफएल ने अनेक उपक्रम आणले आहेत जे आमच्या ग्राहकांना सुधारित अनुभव प्रदान करण्याच्या दृष्टीकोनातून एक चांगला ग्राहक अनुभव आणि एक कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा देण्याच्या दिशेने आहे.

एलएफएल ची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी करण्यासाठी, एक संरचित प्रणाली तयार केली गेली आहे. ही प्रणाली हे सुनिश्चित करेल की शोधले जाणारे निराकरण न्याय्य आणि न्याय्य आहे आणि नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत आहे.

उद्देश/मुख्य वचनबद्धता

एलएफएलच्या ग्राहकांप्रती असलेल्या प्रमुख वचनबद्धता आहेत:
सर्व ग्राहकांना योग्य वागणूक मिळावी यासाठी.

तक्रारी आणि तक्रारींचे वेळेत निराकरण करणे.

ग्राहकांचे प्रश्न पूर्णपणे समजून घेण्यासाठी आणि शक्य तितक्या उपयुक्त मार्गाने प्रतिसाद देण्यासाठी वेळ द्या.

समस्या/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी ग्राहकांना निवारण यंत्रणा आणि नियुक्त अधिकाऱ्यांबद्दल शिक्षित करणे.

महत्त्वाचे म्हणजे, एलएफएल आमच्या ग्राहकांची गोपनीयता आणि सन्मान अतिशय गांभीर्याने घेते आणि आपल्या ग्राहकांशी नेहमी न्याय्य आणि विनम्रपणे वागते.

ग्राहकांच्या शंका / तक्रारी / तक्रारी हाताळण्यासाठी यंत्रणा.

ज्या ग्राहकांना फीडबॅक द्यायचा आहे किंवा त्यांची तक्रार पाठवायची आहे ते सोमवार ते शुक्रवार (राष्ट्रीय सुटी वगळता) सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 7:00 दरम्यान खाली नमूद केलेल्या चॅनेल वापरू शकतात.

1. हाताळणीची प्रक्रिया

ग्राहकांच्या शंका: ग्राहकांच्या प्रश्नांचे कार्यक्षमतेने आणि प्रभावीपणे व्यवस्थापन करणे, ग्राहकांचे उच्च पातळीचे समाधान आणि रिझर्व्ह बँकेने निर्धारित केलेल्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणे हे यामागचे उद्दिष्ट आहे.

केरी, विनंती आणि तक्रारींची व्याख्या:

ग्राहकांच्या समस्यांचा अचूक मागोवा घेणे सुनिश्चित करण्यासाठी लेंडिंगकार्टने केरी, विनंत्या आणि तक्रारींसाठी वेगळी व्याख्या स्थापित केली आहे.

खालील उदाहरणे केवळ स्पष्टीकरणासाठी दिली आहेत: प्रश्न: ग्राहकाने मागितलेली माहिती.

a. प्रश्नांची उदाहरणे:

- i. कर्ज अर्ज प्रक्रियेची माहिती शोधणारे ग्राहक.
- ii. कर्जाच्या अर्जासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची चौकशी करताना ग्राहक.
- iii. ग्राहक पेमेंट पद्धतीबद्दल चौकशी करत आहे.

विनंती: कर्ज सेवांशी संबंधित ग्राहकाने मागितलेली विशिष्ट कृती किंवा सेवा.

b. विनंत्यांची उदाहरणे:

- i. खाते विवरणाची विनंती करणारा ग्राहक.
- ii. उशीरा पेमेंट शुल्क/शुल्क माफ करण्याची विनंती करणारा ग्राहक.
- iii. कर्ज पूर्वनिर्धारित करण्याची विनंती करणारा ग्राहक.
- iv.

तक्रार: कोणतीही सेवा ऑफर करताना लेंडिंग कार्ट कडून सेवेची कमतरता किंवा त्रुटी, आणि/किंवा कोणत्याही प्रक्रियेत गैर-अनुरूपता ज्यामुळे विवाद किंवा तक्रारी होतात.

c. तक्रारींची उदाहरणे:

- I. ना हरकत प्रमाणपत्र (एनओसी) जारी करण्यात विलंब.
- II. पेमेंट पोस्टिंगमध्ये विलंब.
- III. खाते माहिती बदलण्यास विलंब (ईमेल, पत्ता इ.)

या व्याख्या आणि उदाहरणे ग्राहकांच्या समस्यांवर स्पष्टता प्रदान करण्यासाठी आणि कार्यक्षम निराकरण सुलभ करण्यासाठी आहेत.

3. ग्राहक संपर्क बिंदू:

प्रवेशयोग्यता आणि सुविधा सुनिश्चित करण्यासाठी ग्राहक विविध माध्यमांद्वारे लेंडिंग कार्टच्या समर्थन कार्यसंघापर्यंत पोहोचू शकतात:

- I. ईमेल: care@lendingkart.com
- II. टोल-फ्री क्रमांक: 1800 572 0202
- III. ऑनलाइन चॅट: लेंडिंगकार्ट हेल्प डेस्क
- iv. व्हॉट्सअप: +91 7778867631
- v. नमूद केलेल्या पत्त्यावर आम्हाला लिहा: लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड, वेस्टगेट बिझनेस बे, ब्लॉक ए, दुसरा मजला मकरबा एसजी हायवे, टाटा क्रोमा जवळ, अहमदाबाद 380051.

4. ग्राहकांच्या प्रश्नांचे रेकॉर्डिंग आणि व्यवस्थापन:

- सर्व प्रश्न, ते कोणत्याही चॅनेलवरून आलेले असले तरी, सीआरएम सिस्टीममध्ये लॉग इन केले जातात.
- ईमेल, व्हॉट्सअप किंवा चॅटद्वारे प्राप्त झालेल्या केरी सीआरएम मध्ये आपोआप कॅचर केल्या जातात आणि तिकिटे तयार केली जातात.
- व्हॉइस कम्प्युनिकेशनद्वारे प्राप्त झालेल्या प्रश्नांसाठी, संबंधित तिकिटे तयार करण्यासाठी सीआरएम मध्ये तपशील व्यक्तिचलितपणे प्रविष्ट करण्यासाठी एजंट जबाबदार असतात.
- केरी प्रकारावर आधारित केरीचे वर्गीकरण केले जाते आणि नियामक आवश्यकतांनुसार प्रत्येक श्रेणीला विशिष्ट टर्नअराउंड टाइम्स (टिएटी) नियुक्त केले जातात.
- सीआरएम सिस्टीममध्ये त्यांच्या नियुक्त केलेल्या टिएटी मध्ये सोडवलेल्या कोणत्याही प्रश्नांसाठी स्वयंचलित एस्केलेशन

वैशिष्ट्य समाविष्ट आहे, त्वरित लक्ष देणे आणि निराकरण सुनिश्चित करणे.

5. पोचपावती आणि संवाद :

- केरी मिळाल्यावर आणि लॉग इन केल्यावर, सीआरएम प्रणालीद्वारे ग्राहकाला संदर्भ क्रमांकासह पावती दिली जाते.
- पावतीच्या वेळी ग्राहकांना अपेक्षित रिझोल्यूशन टाइमलाइनबद्दल माहिती दिली जाते. (टिएटी साठी पृष्ठ क्र. 11 वरील सारणी पहा)
- ठराव केल्यावर, ग्राहकांना बंद झाल्याबद्दल सूचित केले जाते आणि ठरावाचे तपशील प्रदान केले जातात.

6. टर्नअराउंड टाइम (टिएटी):

प्रश्न त्यांच्या स्वभावानुसार आणि पूर्वनिर्धारित टाइमलाइनमध्ये संबोधित केले जातात.

7. प्रतिसादाची पद्धत:

रिझोल्यूशन दस्तऐवजीकरण आणि पडताळणीयोग्य असल्याची खात्री करून प्रश्नांची उत्तरे प्रामुख्याने ईमेलद्वारे प्रदान केली जातात.

8. देखरेख आणि वाढ:

कार्यक्षमता आणि सेट मानकांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी केरी रिझोल्यूशन प्रक्रियेचे सतत निरीक्षण केले जाते.

9. दस्तऐवजीकरण आणि अहवाल:

सर्व परस्परसंवाद आणि ठराव ऑडिटिंगच्या उद्देशाने आणि भविष्यातील संदर्भासाठी दस्तऐवजीकरण केलेले आहेत.

प्रश्न हाताळणीवरील नियमित अहवाल संकलित केले जातात आणि व्यवस्थापनाद्वारे त्यांचे सतत अनुपालन सुनिश्चित करण्यासाठी आणि केरी हाताळणी प्रक्रियेच्या परिणामकारकतेचे मूल्यांकन करण्यासाठी पुनरावलोकन केले जाते.

वाढवण्याची यंत्रणा:

दिलेल्या वेळेत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा तो/तिचे समाधान न झाल्यास

एलएफएलद्वारे प्रदान केलेले समाधान; ग्राहक खालीलप्रमाणे तक्रार निवारण आणि नोडल ऑफिसरकडे संपर्क साधू शकतात:

लेवल	टच पॉइंट्स / एसपीओसी	संपर्क आणि ईमेल आयडी
लेवल 1	ग्राहक समर्थन टचपॉइंट	ईमेल आयडी: care@lendingkart.com टोल फ्री क्रमांक: 1800 572 0202 व्हॉट्सअॅप: +91 7778867631
लेवल 2	तक्रार अधिकारी	अजिता के +91 6358874622 राष्ट्रीय सुटी वगळता सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 10.30 ते संध्याकाळी 6.00 पर्यंत
लेवल 3	नोडल अधिकारी	+91 7069087586 राष्ट्रीय सुटी वगळता सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 10.30 ते संध्याकाळी 6.00 पर्यंत
लेवल 4	सीओओ वाढ	अभिषेक एस COO.escalation@lendingkart.com

सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी जाणून घेण्यासाठी तक्रार निवारण अधिकारी कार्यालयीन वेळेत उपलब्ध असतील.

तक्रारीची तपासणी केल्यानंतर, तक्रार निवारण अधिकारी तक्रार/तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत अंतिम प्रतिसाद पाठवेल. या काळात, ग्राहक त्यांच्या तक्रारीची स्थिती तपासण्यासाठी आम्हाला लिहू शकतात आणि आम्ही त्यांना शक्य तितक्या लवकर प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करू.

तक्रार अधिकाऱ्याने तक्रार/विवादाचे निवारण वेळेत न केल्यास, ग्राहक व्यवस्थापनाला येथे पत्र लिहू शकतो.

नाव	श्री अभिषेक सिंग
पद	चीफ ऑपरेटिंग ऑफिसर
ई-मेल आयडी	COO.escalation@lendingkart.com

11. बाह्य लोकपाल प्रक्रिया:

एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवाद सोडवला गेला नाही (एकतर ग्राहकाची तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः नाकारली गेली आणि ग्राहक समाधानी नसेल किंवा ग्राहकाला उत्तर मिळाले नाही), ग्राहक लोकपालाकडे अपील करू शकतो किंवा उप लोकपाल, खालीलपैकी कोणत्याही प्रकारे:

ऑनलाइन पद्धतीने केलेली तक्रार:

नियुक्त पोर्टलद्वारे ऑनलाइन तक्रार दाखल केली जाऊ शकते, म्हणजे <https://cms.rbi.org.in>

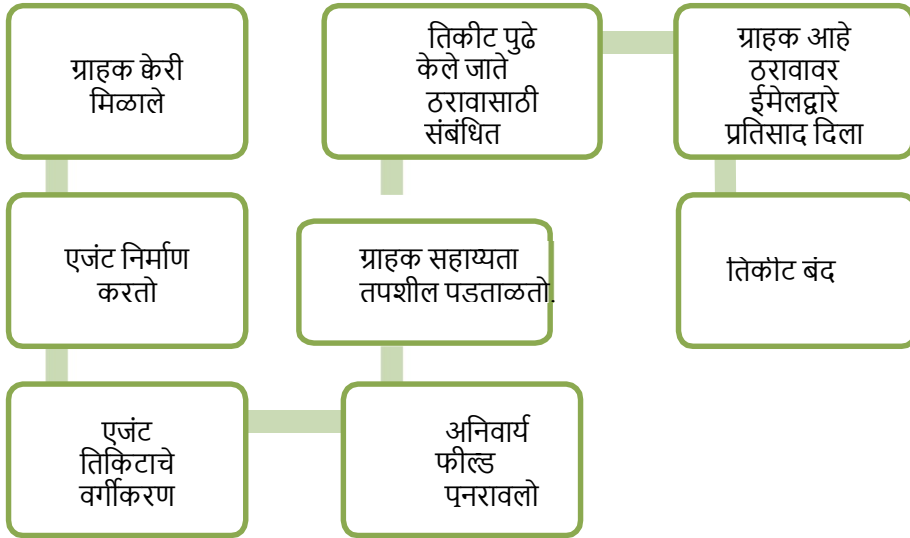
इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक पद्धतीने केलेली तक्रार:

आरबीआय द्वारे अधिसूचित केलेल्या सेंट्रलाइज्ड पावती आणि प्रक्रियेकडे विशिष्ट स्वरूपात तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिकरित्या केली जाऊ शकते -

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (सीआरपीसी) भारतीय रिझर्व्ह बँक

सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17, चंदीगड - 160 017 ईमेल - crpc@rbi.org.in टोल फ्री क्रमांक - 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15)

12. केरी हाताळणी फ्लोचार्ट:



13. अनिवार्य डिसप्ले आवश्यकता

एलएफएलकडे आमच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि आमच्या वेबसाइटवर खालील गोष्टी आहेत:

- तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक प्रदर्शित करा.
- प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर/नोडल ऑफिसर्सचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ई-मेल आयडी) प्रदर्शित करा.
- लोकपालाकडे तक्रार नोंदवण्याच्या पद्धतीचा तपशील.
- लोकपाल योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषांमध्ये).

तक्रार निवारण युनिटची प्रक्रिया ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी बंद करणे सुनिश्चित करेल समाधान

तक्रार ल्याच्या/तिच्या स्तरावर सोडवणे शक्य नसल्यास ती योग्य स्तरावर वाढवली जाईल याची ते खात्री करतील. परिणामकारक निवारण

मिळविण्यासाठी आमच्या ग्राहकांना वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडे तक्रार करावी लागणार नाही अशा परिस्थितीत पोहोचण्याची खात्री करण्याचा अंतिम प्रयत्न असला तरी, आम्ही यासाठी एक मजबूत यंत्रणा तयार केली आहे.

या तक्रारी हाताळा, तक्रारीची कारणे समजून घेण्याच्या दृष्टिकोनातून त्यांचे पुनरावलोकन करा आणि त्याची पुनरावृत्ती रोखण्यासाठी कार्य करा.

वेळ फ्रेम

तक्रारी नोंदवण्यासाठी, ग्राहक तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणेवर नमूद केलेल्या कोणत्याही चॅनेलचा वापर करू शकतात. तक्रार लेखी प्राप्त झाल्यास, एलएफएल पोचपावती पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. एकदा प्रकरण तपासल्यानंतर, एलएफएल एकतर ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद किंवा सूचना पाठवण्याचा प्रयत्न करते

आमच्या शेवटी प्राप्त झालेल्या तक्रारींना योग्य दृष्टिकोनातून पाहिले जाईल आणि सर्वांकडून त्यांचे विश्लेषण केले जाईल. संभाव्य कोन. कोणत्याही समस्येवर एलएफएलच्या भूमिकेची माहिती ग्राहकांना दिली जाईल.

गुंतलेल्या क्रियाकलापांच्या स्वरूपामुळे विशिष्ट प्रकारच्या प्रकरणांना अतिरिक्त वेळ लागेल, उदा. कागदपत्रे पुनर्प्राप्त करणे. एलएफएल ग्राहकांना अशा विलंबाची माहिती देईल आणि तक्रारीच्या निराकरणासाठी अपेक्षित कालमर्यादा प्रदान करेल.

ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी एलएफएल द्वारे कोणतेही नवीन बदल समाविष्ट केल्यावर उपरोक्त धोरणाचे वेळोवेळी पुनरावलोकन/सुधारित केले जाईल, ज्यामध्ये नवीन तक्रार चॅनेलचा समावेश असेल तर.

खाली केरी रिझोल्यूशनची कालमर्यादा आहे (तक्रार निवारणापूर्वी हलविले जाणारे तक्ता)

1	ग्राहक केरीसाठी संपर्क साधतात.	T
2	तिकीट क्रमांकासह स्वयं पावती ईमेल ग्राहकांना पाठविला जाईल	24 तास
3	ग्राहकांच्या आवश्यकतांवर आधारित केरी चौकशी / विनंती / तक्रार (ईआरसी) म्हणून टॅग केली जाते.	T+2 दिवस
4	सेवा विनंती (एसआर) प्रकार चौकशी असल्यास, ग्राहकांच्या प्रश्नाचे निराकरण केल्यानंतर ते बंद केले जाईल.	T+2 दिवस
5	जर एसआर प्रकार विनंती/तक्रार असेल, तर पुढील प्रक्रियेसाठी ते संबंधित कार्यांना नियुक्त केले जाईल.	T+2 दिवस
6	विनंती एसआर संबंधित संघ उपस्थित राहतील आणि SR बंद आहे	खालील तक्त्यानुसार टिएटी
7	ग्राहकांच्या नोंदणीकृत ईमेल आयडीवर क्लोजर कम्युनिकेशन पाठवले	एसआर क्लोजरवर रिअल टाइम

खाली प्रश्नांचे टिएटी तपशील आहेत:

1	खात्यांचे विवरण	T+5 दिवस
2	अर्जाची स्थिती	T+7 दिवस

3	प्रदान खात्री	T+7 दिवस
4	वितरण प्रश्न	T+7 दिवस
5	इएमआय संबंधित प्रश्न	T+10 दिवस
6	कर्ज प्री-क्लोजर	T+10 दिवस

7	ना हरकत प्रमाणपत्र	T+10 दिवस
8	सिबिल संबंधित प्रश्न	T+21 दिवस
9	इतर प्रश्न	T+15 दिवस

सीआयसीसाठी भरपाई फ्रेमवर्क.

अंमलबजावणीची तारीख: 26 एप्रिल 2024

क्रेडिट माहिती कंपनी / सीबील संबंधित तक्रार प्रक्रिया:

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) च्या मार्गदर्शक तत्वांच्या परिपत्रकानुसार क्रेडिट माहिती कंपनी (सीआयसीएस) - संबंधित चौकशी हाताळण्यासाठी सुधारित प्रक्रिया खाली दिली आहे:

1. संप्रेषण चॅनेल:

- ग्राहक किंवा सीआयसी याद्वारे लेंडिंग कार्ट ग्राहक समर्थन संघाशी संपर्क साधू शकतात:
- ईमेल: care@lendingkart.com
- टोल-फ्री क्रमांक: 1800 572 0202
- ऑनलाइन चॅट: वेबसाइट डॅशबोर्डवर लेंडिंग कार्ट मदत डेस्क
- व्हॉट्सअप: +91 7778867631 (व्हॉट्सअप लिंक)
- नमूद केलेल्या पत्त्यावर आम्हाला लिहा: लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड, वेस्टगेट बिझनेस बे, ब्लॉक ए, दुसरा मजला मकरबा एसजी हायवे, टाटा क्रोमा जवळ, अहमदाबाद 380051.

2. चौकशी हाताळणे:

- ग्राहक समर्थन कार्यकारी ग्राहक किंवा सीआयसीकडून चौकशी मिळाल्यावर विनंती किंवा तक्रार नोंदवेल.
- गैर-नोंदणीकृत चॅनेलद्वारे तक्रार प्राप्त झाल्यास, तक्रारदारास कोणत्याही आवश्यक भरपाईसाठी (लागू असल्यास) नोंदणीकृत संपर्क तपशील आणि बँकिंग माहिती (ईमेल आयडी, बँक किंवा यूपीआय तपशील) प्रदान करण्यास सांगितले जाईल.

3. तक्रारींवर प्रक्रिया करणे:

- आवश्यक कार्यवाही आणि निराकरणासाठी तक्रारी योग्य विभागाकडे पाठवल्या जातात.
- एकदा निराकरण झाल्यानंतर, ग्राहक किंवा सीआयसीला ईमेलद्वारे सूचित केले जाते, ग्राहक समर्थन टीम लूपमध्ये ठेवली जाते.
- तक्रार नंतर लेंडिंगकार्टच्या सीआरएम प्रणालीमध्ये बंद केली जाते.

4. ठराव आणि पाठपुरावा:

- सर्व सीआयसी-संबंधित चौकशी प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21-दिवसांच्या कालावधीत सोडवणे आवश्यक आहे.
- सीआयसी-संबंधित प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी जास्तीत जास्त टर्नअराउंड टाइम (टीएटी) 30 दिवस आहे: क्रेडिट इन्स्टिट्यूटसाठी (लेंडिंगकार्ट) 21 दिवस आणि तपशील अपडेट करण्यासाठी सीआयसीसाठी अतिरिक्त 9 दिवस.

5. भरपाई आणि विलंब:

- रिझोल्यूशनमध्ये कोणताही विलंब झाल्यास, गैरसोयीची पोचपावती म्हणून प्रतिदिन INR 100 भरपाई शुल्क लागू शकते, जे जबाबदार कार्यसंघ (सीआय/सीआयसी) द्वारे देय आहे.
- ठरावानंतर, काही विलंब झाल्यास, सीआयसी/सीआय ने तक्रारदाराला एकूण विलंब झालेल्या दिवसांची आणि संबंधित नुकसानभरपाईची माहिती दिली पाहिजे.

6. दस्तऐवजीकरण आणि संप्रेषण:

- ठराव झाल्यावर, सीआयसी अहवालातील अद्यतने सीआयसी/सीआय द्वारे तक्रारकर्त्याला कळवली जावीत.
- सीआयसी प्रकरणांशी संबंधित सर्व अधिकृत संप्रेषणे लेंडिंगकार्ट येथील सीआयसी नोडल कार्यालयाकडे निर्देशित केली जातील.

7. प्रतिबंधित तक्रारी:

- SOP अंतर्गत प्रशासन, एचआर समस्या, कर्मचारी वेतन, व्यावसायिक निर्णय, क्रेडिट स्कोअर/मॉडेलवरील विवाद आणि न्यायालये किंवा न्यायाधिकरणांसारख्या इतर मंचांद्वारे आधीच संबोधित केलेल्या प्रकरणांबद्दलच्या तक्रारी वगळल्या जातात.

8. ही सुधारित प्रक्रिया फिनटेक ऑपरेशन्ससाठी RBI च्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन सुनिश्चित करते सीआयसी -संबंधित प्रश्नांबाबत.

9. खाली सीआयसी नोडल ऑफिसरचे तपशील आहेत.

क्रेडिट संस्थेचे नाव	नोडल ऑफिसर चे नाव	नोडल ऑफिसर ईमेल आयडी	मॉडेल ऑफिसर मोबाईल नंबर
लेंडिंग कार्ट फायनान्स लिमिटेड	केतन साळी	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन.

कंपनीने व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडल्या आहेत. आकारण्यात येणारा व्याजदर कर्जदाराच्या जोखमीच्या श्रेणीकरणाने अवलंबून असतो उदा. आर्थिक ताकद, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा मागील इतिहास इत्यादी. व्याजाचा दर आणि कर्जाच्या पूर्ण कालावधीसाठी आकारण्यात येणारी एकूण व्याजाची रक्कम कळवली जाईल जेणेकरून कर्जदाराला नेमके व्याज कळेल. कर्जदाराला आकारले जाणारे दायित्व. ते एलएफएलच्या संकेतस्थळावर देखील उपलब्ध करून देण्यात येईल. संकेतस्थळावर किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हाही व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अपडेट केली जाईल.

एलएफएल च्या बोडने व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडल्या आहेत.

संहितेचे पुनरावलोकन

मंडळ योग्य सराव संहितेच्या अनुपालनाचा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा वार्षिक आढावा घेईल. तक्रार निवारण अधिकारी दर सहा महिन्यांनी या संहितेच्या अनुपालनाचे पुनरावलोकन करतील आणि अशा पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.